

## Regulamin platformy Travvil

### REGULAMIN PLATFORMY Travvil dla Użytkowników

Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usług serwisu internetowego znajdującego się pod adresem [www.travvil.com](http://www.travvil.com) oraz aplikacji mobilnej Travvil znajdującej się na Google Play i App Store przez jego Użytkowników.

#### 1. DEFINICJE POJĘĆ UŻYTYCH W REGULAMINIE

Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie mają następujące znaczenie:

1.1. **Platforma/Travvil** – platforma internetowa dostępna pod adresem [www.travvil.com](http://www.travvil.com) oraz Aplikacja Mobilna Travvil, których właścicielem i Administratorem jest Usługodawca, w ramach których świadczy on usługi drogą elektroniczną.

1.2. **Aplikacja Mobilna Travvil** – oprogramowanie mobilne Travvil, działające na urządzeniach przenośnych, w ramach którego świadczone są usługi Platformy przez Usługodawcę.

1.3. **Usługodawca/Administrator - właściciel serwisu**: Startupbasis Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze pod adresem ul. Bursztynowa 16, 65-012 Zielona Góra, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000827968, o kapitale zakładowym w wysokości 6.700,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 929 20 31 873, REGON 385499030.

1.4. **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi przeglądanie funkcjonalności Platformy oraz pozwalająca Użytkownikowi na złożenie Zamówienia na spersonalizowany Kontent Wideo lub Zdjęcia, realizowane przez Streamera, a następnie po zrealizowaniu Zamówienia przez Streamera umożliwiająca jego pobranie bezpośrednio na urządzenie przenośne w postaci telefonu komórkowego lub tabletu Użytkownika.

1.5. **Użytkownik (Usługobiorca)** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której ustawa przypisuje zdolność prawną, korzystająca z Travvil na zasadach wskazanych w Regulaminie, która odwiedza Platformę lub która założyła na niej Konto i składa Zamówienie.

1.6. **Zamówienie** – spersonalizowane zlecenie złożone przez Użytkownika na Kontent Wideo lub Zdjęcia, realizowane przez Streamera za pośrednictwem Travvil stanowiące Umowę.

1.7. **Umowa** - umowa pomiędzy Usługodawcą, Użytkownikiem i Streamerem na stworzenie przez Streamera spersonalizowanego Kontentu Wideo lub Zdjęcia w oparciu o instrukcje podane przez Użytkownika w Zamówieniu, realizowana przy pomocy Travvila, której ogólne postanowienia określa niniejszy regulamin.

1.8. **Streamer** – osoba nagrywająca Kontent Wideo lub Zdjęcia dla Użytkownika w oparciu o złożone Zamówienie.

1.9. **Kontent Wideo lub Zdjęcia** – nagranie wideo lub zdjęcie lub nagranie wideo i zdjęcia, zrealizowane przez Streamera, stanowiące przedmiot Zamówienia Użytkownika, przesłane i udostępnione Użytkownikowi za pomocą Platformy Travvil.

1.10. **Profil Streamera** – zbiór informacji, danych i innych elementów prezentujących i opisujących danego Streamera, podane przez Streamera dobrowolnie i samodzielnie.

1.11. **Konto** – miejsce na Platformie, utworzone przez Użytkownika, dostępne dla niego po zalogowaniu (podaniu loginu oraz hasła), w którym znajdują się dane wprowadzone przez Użytkownika oraz historie jego Zamówień i płatności.

1.12. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług oraz korzystania z Platformy Travvil.

1.13. **Regulamin dla Streamera**– odrębny regulamin świadczenia usług oraz korzystania z Platformy Travvil przez Streamerów.

1.14. **Polityka prywatności** - Polityka prywatności i plików cookies Travvil.

## 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Regulamin określa w szczególności:

1. zasady korzystania z Travvil przez Użytkowników,
2. prawa i obowiązki Użytkownika i Usługodawcy,
3. zasady zakładania konta oraz składania zamówień przez Użytkowników,
4. warunki realizacji zamówień,
5. tryb postępowania reklamacyjnego,
6. zasady odpowiedzialności.

2.2. Regulamin dostępny jest na Platformie.

2.3. Regulamin ma zastosowanie do Użytkowników odwiedzających Platformę, jak również do Użytkowników posiadających Konto na Platformie. Osoby korzystające z Platformy jako Streamer są objęte odrębnym Regulaminem dla Streamera.

2.4. Użytkownik może korzystać z Travvil wyłącznie po uprzednim zapoznaniu się z treścią niniejszego Regulaminu oraz wyrażeniu zgody na stosowanie się do jego warunków. Brak zgody Użytkownika na akceptację Regulaminu oznacza brak możliwości korzystania z Platformy oraz brak możliwości założenia Konta i składania Zamówień.

2.5. Użytkownik korzystając z Travvil akceptuje jednocześnie Politykę prywatności i plików cookies Travvil.

2.6. Administrator zastrzega sobie prawo do blokowania dostępu do Platformy lub jej określonych funkcji Użytkownikom, którzy będą łamali postanowienia Regulaminu, w szczególności poprzez usuwanie lub blokadę Kont Użytkowników, jak również określonych adresów IP. O usunięciu lub blokadzie Konta Usługodawca zawiadomi Użytkownika drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Użytkownika podczas zakładania Konta podając podstawę takiego działania.

2.7. Usługodawca może w każdym czasie dokonać zmian w Regulaminie, Polityce prywatności lub Regulaminie dla Streamera, o czym informuje Użytkowników za pośrednictwem Platformy. Korzystanie przez Użytkownika z Travvil po dokonaniu zmian oznacza akceptację nowych warunków.

2.8. Usługodawca nie zamieszcza na Platformie materiałów ani nie kieruje przekazów do Użytkownika, które są rozumiane jako złożenie oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

2.9. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników, które zostały podane podczas zakładania Konta na Platformie i/lub składania Zamówienia, odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności. Usługodawca oświadcza również, że baza danych osobowych Użytkowników podlega ochronie prawnej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

### **3. WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z PLATFORMY**

3.1. Do korzystania z Platformy niezbędne jest posiadanie urządzenia elektronicznego (np. komputer, telefon, tablet) z dostępem do Internetu oraz zainstalowaną aktualną wersją przeglądarki internetowej, a w przypadku urządzeń mobilnych posiadanie aktualnego systemu operacyjnego i aktualnej wersji Aplikacji Mobilnej Travvil.

3.2. Dostęp do wszystkich funkcjonalności Platformy dodatkowo jest uzależniony od posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej (adresu e-mail), aktywnego numeru telefonu komórkowego, aktywnego Konta na Platformie i/lub aktywnego konta w mediach społecznościowych, jak również karty płatniczej.

3.3. Dostęp do niektórych funkcjonalności Platformy może być uzależniony od instalacji dodatkowych wtyczek zewnętrznych pozwalających na obsługę standardów takich jak Flash, Silverlight, Java i innych.

### **4. PRAWA AUTORSKIE**

4.1. Platforma Travvil oraz Aplikacja Mobilna Travvil podlega ochronie praw autorskich, w szczególności w zakresie designu, treści, grafik, jak również materiałów Streamera publikowanych na Platformie.

4.2. Użytkownik bez uprzedniej zgody Usługodawcy nie może kopiować lub wykorzystywać w całości lub w części informacji, danych lub jakichkolwiek innych elementów Platformy i Aplikacji Mobilnej Travvil. Wyjątek stanowią przypadki dozwolonego użytku wynikające z ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

4.3. Zamówiony przez Użytkownika Kontent Wideo lub Zdjęcia staje się własnością Użytkownika w momencie pobrania pliku Kontentu Wideo lub Zdjęcia w Aplikacji Mobilnej Travvil oraz uiszczenia opłaty za Zamówienie. Z chwilą pobrania pliku Kontentu Wideo lub Zdjęcia i zapłatą ceny majątkowe prawa autorskie do Kontentu Wideo lub Zdjęcia przechodzą ze Streamera na Użytkownika.

### **5. UŻYTKOWNICY**

5.1. Użytkownikami mogą być osoby fizyczne pełnoletnie, które posiadają pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownikami mogą być także osoby niepełnoletnie, które ukończyły co najmniej 13 rok życia, jednak wyłącznie za zgodą rodziców/opiekunów prawnych. Zgoda podpisana przez rodziców/opiekunów prawnych musi być dostarczona przez Streamera w formie elektronicznej na adres [onboarding@travvil.com](mailto:onboarding@travvil.com) na każde wezwanie Usługodawcy.

5.2. Użytkownikami mogą być także osoby prawne i jednostki organizacyjne, którym ustawa przypisuje zdolność prawną. Usługodawca ma prawo do weryfikacji danych wskazanych przez tych Użytkowników pod kątem ich prawdziwości lub aktualności.

5.3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Platformy oraz Aplikacji Mobilnej zgodnie z prawem oraz zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

5.4. Użytkownik zobowiązuje się nie podejmować żadnych czynności, które w jakikolwiek sposób zakłócałyby funkcjonowanie Platformy i/lub Aplikacji Mobilnej lub jej elementów, w tym w szczególności zobowiązuje się powstrzymać od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Platformy i Aplikacji Mobilnej, lub jej elementów technicznych.

5.5. Zabronione jest wykorzystywanie Platformy i/lub Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika do celów sprzecznych z prawem lub z ich przeznaczeniem.

## **6. ZAŁOŻENIE KONTA**

6.1. Dostęp do funkcjonalności Platformy pozwalających na korzystanie z niej jako Użytkownik możliwy jest po zaakceptowaniu przez Użytkownika warunków Regulaminu, Polityki Prywatności oraz założeniu Konta na Platformie Travvil.

6.2. Założenie Konta przez Użytkownika na Platformie umożliwia składanie Zamówień.

6.3. Założenie Konta polega na wypełnieniu formularza znajdującego się na Platformie Travvil, zaakceptowaniu Polityki Prywatności oraz Regulaminu. Użytkownik może także wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera oraz wiadomości marketingowych.

6.4. Podczas zakładania Konta Użytkownik ma obowiązek podania prawdziwych i aktualnych danych, w tym aktywnego adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego. Niezbędne jest także podanie danych karty płatniczej, która będzie wykorzystywana przy płaceniu za Zamówienie. Podanie nieprawidłowych danych uniemożliwi założenie Konta lub korzystanie z Platformy. Podczas zakładania Konta Użytkownik ustala także hasło do Konta. Następnie Użytkownik otrzymuje od Travvila e-mail weryfikacyjny z linkiem. Po kliknięciu na linka, Konto Użytkownika jest zweryfikowane i aktywowane. Użytkownik może korzystać z Travvila i składać Zamówienia. Przy logowaniu do Konta, Użytkownik zobowiązany jest do podania swojego adresu e-mail oraz hasła.

6.5. Użytkownik korzystając z Konta ma obowiązek aktualizacji swoich danych, o ile nastąpi ich zmiana. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności ze niezrealizowane Zamówienie lub brak możliwości otrzymania przez Użytkownika zrealizowanego Zamówienia będące wynikiem braku aktualizacji danych przez Użytkownika.

6.6. W przypadku, gdy Konto jest zakładane przez Użytkownika nie będącego osobą fizyczną, Użytkownik oświadcza, że działa w imieniu i na rzecz osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej i jest odpowiednio umocowany do działania w jej imieniu.

6.7. Użytkownik nie może korzystać z kont innych Użytkowników oraz udostępniać swojego Konta innym osobom.

6.8. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony swojego hasła do Konta i nieudostępniania go osobom trzecim.

6.9. Użytkownik po założeniu Konta ma możliwość stworzenia swojego profilu. Użytkownik ma także dostęp do historii swoich Zamówień i płatności.

6.10. Użytkownik może w każdej chwili usunąć swoje Konto posiadane na Platformie. Usunięcie Konta następuje poprzez złożenie oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej z adresu e-mail, z którego Użytkownik korzystał przy założeniu Konta, na adres e-mail: [onboarding@travvil.com](mailto:onboarding@travvil.com). Usunięcie Konta następuje w ciągu jednego dnia roboczego. Usunięcie Konta powoduje trwałe usunięcie Konta z Platformy oraz wszystkich danych i informacji dotyczących Użytkownika i jego Zamówień. Usunięcie Konta nie wyklucza możliwości założenia nowego Konta w przyszłości.

## **7. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ**

7.1. Do złożenia Zamówienia konieczne jest posiadanie aktywnego Konta na Platformie Travvil.

7.2. Złożenie Zamówienia stanowi zawarcie umowy pomiędzy Usługodawcą, Użytkownikiem, a Streamerem na stworzenie przez Streamera zamówionego przez Użytkownika spersonalizowanego Kontentu Wideo lub Zdjęcia, wysłanie go i pobranie przez Użytkownika za pośrednictwem Platformy.

7.3. Złożenie Zamówienia przez Użytkownika składa się każdorazowo z następujących kroków:

1. Logowanie do Aplikacji i przejście do właściwego ekranu Aplikacji.
2. Zaznaczenie interesującej Użytkownika lokalizacji na mapie Google i/lub wpisanie adresu, wybór dodatkowych danych:
  - a. Budynek
  - b. Hotel
  - c. Osoba
  - d. Rzecz
  - e. Teren (plaża, las, ulica)
  - f. Ruch, akcja
3. Zatwierdzenie lokalizacji.
4. Podanie parametrów zamówienia:
  - a. Czas realizacji zamówienia
  - b. Długość materiału (długość wideo, ilość zdjęć)
  - c. Rodzaj materiału foto/wideo/foto i wideo
  - d. Kwota zamówienia (nie mniejsza niż minimalna kwota zamówienia ustalona w danym kraju)
  - e. Opis zamówienia (nie więcej niż 360 znaków)
5. Zatwierdzenie i złożenie Zamówienia.
6. Blokada środków na karcie płatniczej.
7. Od momentu złożenia Zamówienia, Zamówienie Użytkownika będzie posiadało odpowiedni status:
  - a. oczekujące
  - b. w trakcie
  - c. wykonano
  - d. nie wykonano
8. Wysłanie przez Usługodawcę do Użytkownika potwierdzenia warunków złożonego Zamówienia jako notyfikacja push.
9. Realizacja zamówienia przez Streamera oraz umieszczenie zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia na Platformie.
10. Pobranie przez Usługodawcę środków za Zamówienie (ceny) z karty płatniczej Użytkownika.
11. Wysłanie i otrzymanie przez Użytkownika linka do odpowiedniego miejsca na Platformie pozwalającego na pobranie zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia.
12. Pobranie przez Użytkownika zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia z Platformy Travvil.

7.4. Użytkownik może złożyć Zamówienie na Kontent Wideo, Kontent Zdjęcia lub Kontent Wideo i Zdjęcia. Czas trwania Kontentu Wideo wynosi od 10 sekund do 360 sekund i jest uzależniony od czasu wskazanego w Zamówieniu przez Użytkownika. W ramach Zamówienia Kontentu Zdjęcia możliwe jest otrzymanie maksymalnie 6 zdjęć, a w ramach Zamówienia Kontentu Wideo i Zdjęcia możliwe jest otrzymanie jednego Wideo i jednego zdjęcia.

7.5. Kwotę Zamówienia (cenę) ustala Użytkownik. Użytkownik może podać dowolną kwotę, nie mniejsza niż minimalna kwota zamówienia ustalona w danym kraju. Jeżeli kwota Zamówienia nie będzie atrakcyjna dla Streamerów, mają oni możliwość poinformowania o tym Użytkownika. Wówczas Użytkownik otrzymuje powiadomienie z propozycją zwiększenia kwoty. Użytkownik nie ma obowiązku zwiększenia kwoty za swoje Zamówienie.

7.6. Kwota podana w Zamówieniu przez Użytkownika jako cena zostanie zablokowana na karcie płatniczej Użytkownika w momencie składania Zamówienia. Po zrealizowaniu Zamówienia i zaakceptowaniu przez Użytkownika otrzymanych plików, kwota zostanie pobrana z konta.

7.7. Po złożeniu Zamówienia Usługodawca wyszukuje Streamerów znajdujących się w pobliżu lokalizacji wskazanej przez Użytkownika. Streamer, który jako pierwszy podejmie Zamówienie zobowiązany jest do jego realizacji.

7.8. Zamówienia są realizowane przez Streamerów na warunkach i zasadach opisanych w Regulaminie dla Streamerów.

7.9. Po zrealizowaniu Zamówienia przez Streamera i wysłaniu Kontentu Wideo lub Zdjęcia na Platformę, karta kredytowa Użytkownika zostanie obciążona kwotą podaną w formularzu Zamówienia podczas składania Zamówienia. Po pobraniu przez Usługodawcę środków za Zamówienie z karty płatniczej Użytkownika, Użytkownik otrzymuje link do odpowiedniego miejsca na Platformie pozwalającego na pobranie zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia.

7.10. W przypadku upływu czasu i nie podjęcia realizacji Zamówienia przez żadnego Streamera, Użytkownik jest o tym informowany przez Usługodawcę. Użytkownik może dokonać zmian w Zamówieniu lub je anulować, w innym przypadku Zamówienia takie są usuwane przez Usługodawcę oraz następuje zwolnienie zablokowanych środków na karcie płatniczej Użytkownika.

7.11. W przypadku braku realizacji Zamówienia lub usunięcia przez Użytkownika Zamówienia, środki na karcie płatniczej zostaną odblokowane w ciągu maksymalnie 7 dni (14 dni dla kart Mastercard).

7.12. W przypadku braku środków na wskazanej przez Użytkownika karcie płatniczej i braku możliwości dokonania blokady środków na karcie płatniczej przez Usługodawcę, nie dochodzi do złożenia Zamówienia przez Użytkownika.

7.13. Użytkownik nie może składać Zamówień, których realizacja mogłaby być niezgodna z prawem lub dobrymi obyczajami. W szczególności zabrania się składania Zamówień, które mogłyby stanowić obrazę, groźby, mowę nienawiści, treści pornograficzne lub w inny sposób budziłyby zastrzeżenia.

7.14. Użytkownik nie ma ograniczeń co do ilości składanych Zamówień.

## **8. KONTENT WIDEO LUB ZDJĘCIA**

8.1. Po zrealizowaniu Zamówienia przez Streamera, Użytkownik otrzymuje na adres e-mail podany podczas zakładania Konta lub poprzez wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu podany przy zakładaniu Konta lub za pośrednictwem samej aplikacji link do zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia znajdującego się na Platformie. Link do pobrania zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia aktywny jest przez okres 14 dni. Po upływie 14 dni link wygasa.

8.2. Kontent Wideo lub Zdjęcia może być wykorzystywane przez Użytkownika w dowolny sposób, w granicach prawa.

8.3. Do pobrania i wyświetlenia Kontentu Wideo lub Zdjęcia konieczne jest spełnienie warunków technicznych opisanych w Punkcie 3 „Warunki Techniczne Korzystania z Platformy” niniejszego Regulaminu.

8.4. Użytkownik nie ma obowiązku pobrania zamówionego Kontentu Wideo lub Zdjęcia.

8.5. W przypadku zrealizowania Zamówienia i niepobrania przez Użytkownika Kontentu Wideo lub Zdjęcia, Użytkownik otrzymuje przypomnienie o możliwości pobrania materiału na dwa dni przed wygaśnięciem linku.

## **9. PŁATNOŚĆ ZA ZAMÓWIENIE**

9.1. Użytkownik określa cenę za Usługę Travvil na swoim Koncie podczas składania Zamówienia. Cena wyrażona jest w kwocie brutto i zawiera podatek VAT w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy. Cena nie może być niższa od minimalnej ceny ustalonej w danym kraju.

9.2. Użytkownik zobowiązuje się zapłacić cenę za Usługę Travvil, którą wskazuje w Zamówieniu.

9.3. Płatności za Usługi Travvil dokonywane są za pośrednictwem kart płatniczych. Operatorem płatności jest zewnętrzny system płatności Stripe z siedzibą w San Francisco, CA.

9.4. Preautoryzacja płatności (blokada środków na poczet płatności) nie wymaga fizycznej obecności karty. Preautoryzacja dokonywana jest na podstawie udostępnionych przez Użytkownika danych karty. Preautoryzacja polega na zablokowaniu środków na rachunku karty Użytkownika na okres maksymalnie 7 dni (14 dni dla kart Mastercard). Preautoryzacja następuje z chwilą złożenia i zatwierdzenia Zamówienia.

9.5. Płatność za Usługę Travvil pobierana jest z konta bankowego przypisanego do numeru karty płatniczej, podanego przez Użytkownika w formularzu Zamówienia, w momencie zrealizowania Usługi, tj. w momencie wysłania do Użytkownika linka z Kontentem Wideo lub Zdjęcia.

9.6. Na żądanie Użytkownika wystawiana jest faktura. W innym wypadku, Użytkownik dostaje potwierdzenie warunków Zamówienia w wiadomości na swoim Koncie Użytkownika na Platformie.

## **10. ODSZTAPIENIE OD UMOWY**

10.1. Użytkownik będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa może odstąpić od Umowy na podstawie przepisów prawa, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, nie później niż po przyjęciu Zamówienia do realizacji. Termin uznaje się za zachowany, jeśli przed jego upływem Użytkownik wysłał oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

10.2. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

10.3. Niniejszym Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, że w przypadku podjęcia realizacji Zamówienia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Użytkownik traci prawo do odstąpienia od Umowy.

## **11. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

11.1. Usługodawca jest odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie Platformy oraz Aplikacji Mobilnej i w tym celu udostępnia infrastrukturę teleinformatyczną.

11.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w funkcjonowaniu Platformy i Aplikacji Mobilnej związane z funkcjonowaniem operatora serwerów i/lub z działaniem siły wyższej.

11.3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw w działaniu Platformy i Aplikacji Mobilnej z przyczyn technicznych (np. w związku z przeprowadzaną konserwacją, modernizacją, przeglądem lub wymianą sprzętu, aktualizacją oprogramowania).

11.4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania Użytkowników i osób trzecich w zakresie naruszenia Regulaminu, podanie nieprawdziwych danych, udostępnienia loginu i/lub hasła osobom trzecim, działanie złośliwego/szkodliwego oprogramowania bezprawnie wprowadzonego do Platformy i/lub Aplikacji Mobilnej.

11.5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich wynikające z bezprawnego dostępu do danych osobowych lub też innych danych Użytkowników.

11.6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystywanie i ujawnianie Kontentu Wideo lub Zdjęcia przez Użytkownika.

## **12. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

12.1. W przypadku pojawienia się błędów lub usterek dotyczących funkcjonowania Platformy bądź świadczonych Usług, Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Usługodawcę. Użytkownik ma także prawo do złożenia reklamacji. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności Zamówień oraz działań Streamera.

12.2. Reklamacje można składać listem pocztowym na adres Usługodawcy bądź pocztą elektroniczną e-mail. Wszelkie dane kontaktowe Usługodawcy niezbędne do złożenia reklamacji, w tym adres siedziby oraz adres e-mail, zamieszczone są na Platformie.

12.3. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w terminie 5 dni od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

12.4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

1. określenie daty wystąpienia usterki w funkcjonowaniu Platformy bądź świadczonych usług, rodzaj oraz szczegółowy opis zastrzeżeń,
2. dane kontaktowe Użytkownika, umożliwiające kontakt Usługodawcy.

12.5. Celem rozpoznania reklamacji Usługodawca może poprosić Użytkownika o dodatkowe informacje.

12.6. Reklamacje rozpatrywane są nie później niż w ciągu 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od dnia otrzymania pełnego zgłoszenia. W szczególnych przypadkach termin ten może zostać wydłużony, w tym gdy złożoność przedmiotu reklamacji uniemożliwi jej rozpatrzenie we wskazanym terminie. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany e-mailem o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji.

12.7. O sposobie rozpoznania reklamacji Użytkownik otrzyma odpowiedź na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

## **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

13.1. Wszelkie spory, które mogą wynikać w związku z korzystaniem z Platformy, świadczeniem Usług Travvil lub ze stosowaniem niniejszego Regulaminu będą rozwiązywane na drodze polubownej. W przypadku nie osiągnięcia porozumienia, spór będzie poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego ze względu na siedzibę Usługodawcy. Powyższe nie narusza uprawnień konsumentów.

13.2. Polityka Prywatności i Plików Cookies Travvil oraz Regulamin dla Streamera stanowią uzupełnienie Regulaminu i znajdują się na stronach:



1. Polityka Prywatności i Plików Cookies: [www.travvil.com/home/privacy](http://www.travvil.com/home/privacy)
2. Regulamin dla Streamera: [www.travvil.com/home/talentTerms](http://www.travvil.com/home/talentTerms)

13.3. Regulamin, a także inne dokumenty w nim powołane, takie jak Regulamin dla Streamera i Polityka Prywatności, podlegają przepisom prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

13.4. Wszelkie uwagi, opinie, informacje o naruszeniu Regulaminu należy kierować na adres poczty elektronicznej: [onboarding@travvil.com](mailto:onboarding@travvil.com)

13.5. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Użytkownika, jakie przysługują mu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w tym uprawnienia wynikające z przepisów prawa dotyczące praw konsumentów. W przypadku istnienia niezgodności postanowień Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa, te postanowienia Regulaminu naruszające powszechnie obowiązujące normy prawne nie mają zastosowania do Użytkownika, a o wszelkich wykrytych niezgodnościach Użytkownik niezwłocznie poinformuje Usługodawcę. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowanie będzie miała norma najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego Regulaminu. Pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają ważne i skuteczne w odniesieniu do Użytkownika.

13.6. Usługodawca w każdej chwili może zmienić niniejszy Regulamin, a także dokumenty w nim powołane takie, jak Regulamin dla Streamera i Politykę Prywatności w związku ze zmianą przepisów prawa bądź zmianą funkcjonalnością Platformy lub Aplikacji Mobilnej bądź poprawą obsługi Użytkowników lub też wedle własnego uznania. Użytkownicy posiadający Konto zostaną o takich zmianach poinformowani drogą e-mail na 7 dni przed wejściem w życie nowego brzmienia. Brak sprzeciwu na treść nowego brzmienia dokumentu oznacza jego akceptację. Zgłoszenie sprzeciwu wobec nowego brzmienia dokumentu jest równoznaczne z brakiem możliwości dalszego korzystania z Platformy oraz usunięciem Konta Użytkownika.

13.7. Zmiana Regulaminu, Regulaminu dla Streamera lub Polityki Prywatności nie ma wpływu na realizację Zamówień oraz świadczone usługi Travvil przed jej dokonaniem.

13.8. Regulamin dostępny jest na stronie [www.travvil.com](http://www.travvil.com).

13.9. Regulamin obowiązuje od dnia 21.08.2020 r.